POINTS SAILLANTS DU RAPPORT:

LES COMMUNAUTES CULTURELLES, LES SERVICES DE SANTE ET LES SERVICES SOCIAUX: POUR UNE ACCESSIBILITE MULTICULTURELLE.

du COMITE SIRROS

LE ROLE DU MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX ET L'IMPLANTATION DE MESURES ASSURANT L'ACCESSIBILITE DES SERVICES DE SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DU RESEAU AUX COMMUNAUTES CULTURELLES.

Etat de la situation

Il est généralement admis que le réseau est actuellement mal préparé pour desservir efficacement la population québécoise en fonction du contexte socio-culturel présent et à venir. Comme le mentionne M. Jules Perron, auteur d'un ouvrage sur l'administration sociale et les services sociaux, réagir, s'adapter et évoluer est un des enjeux majeurs du système de santé et de services sociaux. Justement, c'est précisément la tâche de la commission Rochon de proposer les changements structurels qui s'imposent.

Entre temps, notre comité a étudié des mesures particulières pour rendre accessibles les services du réseau aux communautés culturelles et se demande si, encore une fois, on ne va pas reproduire un système s'adaptant difficilement aux besoins des communautés culturelles. A notre connaissance, une seule des recherches subventionnées par la Commission, celle du G.I.R.A.M.E., étudie ce problème. Est-ce que ce sera suffisant pour permettre à la Commission de proposer des changements structurels utiles "pour tous" parce que tenant compte des disparités socio-culturelles, ethno-linguistiques et autres?

Quoiqu'il en soit, il serait important que le Ministère s'assure que toute modification future des structures, des rôles, des fonctions, de gestion, des programmes ou autres soit faite en ayant évalué au préalable les conséquences de ces changements sur l'accessibilité des services aux communautés culturelles.

Si le réseau de la santé et des services sociaux du Québec est actuellement mal préparé pour desservir les communautés culturelles efficacement, il est d'autant plus important de prévenir une détérioration encore plus grande de la situation à l'avenir par des transformations inappropriées. C'est pourquoi notre comité est particulièrement préoccupé par la mise en place de structure de suivi et de contrôle de ce dossier au sein du Ministère.

Au Ministère de la Santé et des Services sociaux, il n'existe actuellement aucun mécanisme d'évaluation des besoins des communautés culturelles, d'élaboration d'objectifs, de recherche de moyens pour adapter les programmes et les services, ou de suivi et de contrôle des mesures adoptées par le Ministère. La circulaire no. 1982-056, du 19 août 1982, confiait aux CRSSS et aux établissements la responsabilité d'élaborer des politiques **favorisant** l'embauche de membres des communautés culturelles, la représentation des communautés culturelles sur les conseils d'administration et l'adaptation des services par la mise en place de programmes de sensibilisation. Cette directive est presque restée lettre morte parce qu'elle n'était accompagnée d'aucun mécanisme d'implantation et de coordination au sein du Ministère.

Les CRSSS et les établissements ne pouvaient donc disposer d'aucun appui, d'aucun conseil d'expert du Ministère pour l'élaboration d'une politique appropriée. Même si les établissements du réseau désirent appliquer les orientations très générales définies par le Ministère, ils se sentent démunis pour trouver seuls des moyens d'appliquer ces directives. L'appui des CRSSS, du CIPACC, du Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration et des organismes non-gouvernementaux est apprécié, mais demeure insuffisant.

En réalité, le manque de structure de suivi de ce dossier au niveau du Ministère est interprété comme un manque de volonté politique ferme de modifier la situation de façon significative au sein du réseau. L'accessibilité des services de santé et des services sociaux n'apparaît nulle part comme une priorité pour le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Il semble même que, dans l'esprit de plusieurs, l'ensemble des questions concernant les communautés culturelles, y compris les services de santé et les services sociaux destinés aux communautés culturelles, relève du Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration et, qu'à ce titre, ils n'ont pas à s'en préoccuper. Ainsi, Jules Perron n'inclut pas les services sociaux aux migrants dans sa description du fonctionnement du réseau parce que, selon lui "ce programme relève d'un autre Ministère que celui de la Santé et des Services sociaux, soit du Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration".

En fait, le guide publié par le M.C.C.I. à l'intention des réseaux publics et parapublics, Les non-citoyens et les services publics, fait état d'un service social offert par le M.C.C.I. Difficile de s'y retrouver quand les responsabilités ne sont pas clairement identifiées.

Ainsi, faute d'une politique claire et d'une structure de suivi du dossier au Ministère de la Santé et des Services sociaux, l'incompréhension et des situations ambigues et contradictoires existent actuellement. C'est du moins ce que le comité a pu constater par l'ensemble de ses contacts. Dans le réseau, on se demande qui sont les communautés culturelles? Quels sont leurs problèmes? Qu'est-ce que le Ministère de la Santé et des Services sociaux attend des établissements dans ce domaine? Et, quels sont les moyens dont ils disposent pour desservir correctement une catégorie de population "minoritaire", parfois même invisible?.

C'est pourquoi sans une politique claire du Ministère de la Santé et des Services sociaux sur cette question, sans une structure d'implantation et de coordination, sans une information appropriée sur les objectifs du Ministère en la matière, sans une évaluation systématique de la situation dans le réseau et des mécanismes d'évaluation des résultats obtenus, l'accessibilité des services du réseau aux communautés culturelles est lourdement compromise par un nombre important de facteurs systématiques défavorables. C'est donc de la responsabilité du Ministère de la Santé et des Services sociaux de proposer un ensemble d'actions structurées pour provoquer des transformations générales et permanentes permettant d'assurer partout un service adapté et efficace pour tous. C'est aussi de la responsabilité du M.S.S.S. de fournir aux établissements une expertise pour les mesures les plus propices et les plus adaptées selon les situations locales.

Notre conception du rôle du Ministère de la Santé et des Services sociaux

IL INCOMBE AU MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DE DEVELOPPER DES MESURES POUR CORRIGER LA SITUATION EN INTERVENANT SUR L'ENSEMBLE DES FACTEURS PERTURBANT L'ACCESSIBILITE DES SERVICES OFFERTS PAR LE RESEAU AUX COMMUNAUTES CULTURELLES.

Considérant la complexité des mesures requises à l'élimination des difficultés inhérentes au système et à l'application effective des principes d'accessibilité et de continuité des services de santé et de services sociaux, le Ministère doit mettre en place un mécanisme qui permettra d'avoir en permanence une connaissance précise de la situation et de poser des gestes qui corrigeront cette dernière.

Selon nous, pour exprimer clairement sa volonté d'intervenant responsable, le Ministère doit s'assurer d'une structure administrative qui garantirait des orientations précises concernant l'application effective des principes d'accessibilité et de continuité des services fournis par les établissements du réseau aux membres des communautés culturelles.

C'est de la responsabilité ministérielle que relève la décision de mettre en place une structure d'intervention qui assurerait l'information appropriée aux usagers des communautés culturelles, la concertation intra-ministérielle et l'intégration fonctionnelle des établissements du réseau et des organismes non-gouvernementaux aux fins d'assurer les transformations que requiert le processus de l'administration et de la prestation des services de santé et de services sociaux.

La volonté du Ministère d'assurer la coordination ministérielle, interministérielle et la participation des intervenants tant des établissements que des communautés culturelles devrait se traduire par la création d'un Bureau de coordination rattaché administrativement au Sous-ministre. Ce Bureau aurait le mandat d'opérationnaliser les orientations ministérielles relatives à la prestation des services de santé et de services sociaux aux communautés culturelles, et de s'assurer la collaboration et la participation actives des établissements dans l'implantation de programmes de soins qui tiennent compte de la spécificité socio-culturelle des usagers pour tous les aspects du processus, à savoir l'information publique, l'éducation, la prévention, l'accueil, le traitement et le suivi thérapeutique.

1. Création d'un Bureau de coordination

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX SOIT DOTE D'UN BUREAU DE COORDINATION RATTACHE ADMINISTRATIVEMENT AU SOUS-MINISTRE.

OBJECTIFS:

- Opérationnaliser les orientations ministérielles relatives à la prestation des services de santé et des services sociaux aux communautés culturelles.

- S'assurer de la collaboration et de la participation active des établissements dans l'implantation de programmes de soins qui tiennent compte de la spécificité socio-culturelle des usagers, membres des communautés culturelles.

- Sensibiliser les structures administratives du ministère aux besoins et à la réalité des membres des communautés culturelles par rapport au réseau de la santé et des services sociaux.

MODALITES:

. **Nomination à court terme d'un coordonnateur du Bureau.**

Tenant compte de l'importance de ce Bureau de coordination relativement aux objectifs visés, le Ministère devra, au moment de la nomination du coodonnateur de ce Bureau, s'assurer de certains prérequis, à savoir que le candidat devra:

. **Posséder une très bonne connaissance de la structure administrative et du fonctionnement du Ministère de la Santé et des Services sociaux.**

. **Etre au fait des composantes du réseau et de leur fonctionnement.**

. **Manifester une ferme volonté d'améliorer les modes de prestation des services sociaux et de santé pour les membres des communautés culturelles.**

- **Posséder des qualités exceptionnelles de leadership, de persuasion et de créativité.**

- **Démontrer des capacités de création et de maintien de saines relations avec les autorités des établissements et des organismes non-gouvernementaux.**

En acceptant de jouer ce rôle, le Ministère démontrera sa volonté de s'engager activement aux fins d'améliorer la situation actuelle en acceptant d'intervenir sur l'ensemble des facteurs qui nuisent à l'application effective des principes d'accessibilité et de continuité des services offerts par son réseau aux membres des communautés culturelles.

LES SOLUTIONS OPERATIONNELLES, LES MESURES CONCRETES RECOMMANDEES PAR LE COMITE.

2. Programme d'information

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX, EN COLLABORATION AVEC LES MINISTERES ET LES ORGANISMES CONCERNES, CREE UN PROGRAMME PERMANENT D'INFORMATION SUR LE FONCTIONNEMENT ET LES SERVICES DU RESEAU A L'INTENTION DES COMMUNAUTES CULTURELLES.

MODALITES:

- Réaliser des programmes d'information plus dynamiques liés à des activités d'accueil, d'adaptation et d'intégration.

- Favoriser des mécanismes de communication directs avec la population visée par l'information.

- Diversifier les contenus et les modes de diffusion de l'information.

3. Programme de communication

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX S'ASSURE QUE LES ETABLISSEMENTS DISPOSENT DE MOYENS ADEQUATS ET SUFFISANTS POUR COMMUNIQUER DANS LA LANGUE ET COMPRENDRE LA CULTURE DES MEMBRES DES COMMUNAUTES CULTURELLES AFIN DE RENDRE LES SERVICES EFFICACES.

OBJECTIFS:

- Appliquer l'article 3 de la Loi 142, chapitre 106, tel que voté en décembre 1986, soit:

  "favoriser, à l'intention des membres des différentes communautés culturelles du Québec, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux dans leur langue".

- Assurer une communication efficace entre les établissements du réseau et les membres des communautés culturelles.

- Assurer une qualité égale des services aux communautés culturelles dans l'ensemble du réseau.

- Assurer l'adaptation des interventions aux besoins des membres des communautés culturelles.

MODALITES:

1) Principale:

. Embauche de personnel d'accueil et de professionnels ayant les compétences nécessaires pour intervenir auprès des bénéficiaires issus des communautés culturelles, entre autres,

* **la connaissance de langues autres que le français et l'anglais et une bonne capacité de communiquer dans ces langues;**

* **une bonne connaissance d'une ou plusieurs cultures de communautés culturelles vivant au Québec;**

* **la capacité d'utiliser ces connaissances pour adapter l'intervention aux besoins du bénéficiaires.**

2) Complémentaire, palliative ou temporaire:

. Constitution d'une banque d'interprètes culturels, rémunérés, qualifiés pour des fonctions de conseils et d'interprétation dans chaque région du Québec. Ce type de ressource vise principalement à combler les difficultés du réseau d'assurer les services pour toutes les communautés en embauchant le personnel requis partout. Cette banque peut être particulièrement utile pour les petits établissements ou dans le cas d'une petite communauté ou d'une communauté nouvellement arrivée. Occasionnellement, ces "professionnels-interprètes-consultants" pourraient assurer le suivi de cas complexes ou nécessitant un suivi à long terme dans la langue d'origine du client. Ainsi, la formation précise de ce personnel et l'évaluation de leurs compétences permettront d'assurer partout dans le réseau la possibilité d'interprétariat linguistique et culturel efficace.

. Un système d'échange de ressources entre établissements ou entre établissements et O.N.G. est également un moyen utile, complémentaire, d'assurer les services dans la langue du client. Les C.R.S.S.S. de toutes les régions doivent avoir la tâche de répertorier l'ensemble des ressources existantes dans une région, aussi bien au niveau du réseau et des O.N.G. que du secteur privé. Ces échanges pourront prendre diverses formes tels que contrats de service ou prêts, selon le cas. Pour ce faire, à court terme, les établissements sont chargés de répertorier et de maintenir à jour les qualifications linguistiques et culturelles de leur personnel.

. Utilisation par les urgences d'hôpitaux et les C.L.S.C. des systèmes de communication et de diagnostic audio-visuel de type MIGS, MEDICAL INFORMATION GATHERING SIMPLIFIED, ou autres.

4. Programme de participation

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX METTE EN PLACE DES MECANISMES ASSURANT LA PRESENCE DES COMMUNAUTES CULTURELLES SUR LES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES ETABLISSEMENTS.

OBJECTIFS:

- Garantir une présence représentative du milieu sur les conseils d'administration des établissements du réseau.

- Favoriser la participation des communautés culturelles à l'élection des conseils d'administration de l'ensemble des établissements du réseau.

- Permettre l'apprentissage rapide du fonctionnement démocratique légalement reconnu dans le réseau.

- Favoriser le développement d'habitudes de participation.

MODALITES:

Pour ce faire, conformément aux mandats donnés par la loi aux C.R.S.S.S. de réglementer et d'encadrer l'élection des conseils d'administration des divers établissements, le ministère chargera les C.R.S.S.S. et les établissements de:

. favoriser la participation des communautés culturelles à l'élection des conseils d'administration;

. publier des avis de mise en nomination pour les postes de représentants des usagers, de représentants des groupes socio-économiques et de représentants des organismes bénévoles dans tous les médias, y compris les médias dits "ethniques";

. organiser des séances d'information auprès des O.N.G. et des associations représentatives de communautés culturelles;

. sensibiliser les différents collèges électoraux sur l'importance de la représentation des communautés culturelles aux diverses instances décisionnelles des établissements;

. faire annuellement un bilan régional de la représentation des communautés culturelles sur les conseils d'administration et diffuser cette information;

. vérifier que l'information circule adéquatement dans les divers milieux ethniques de la région.

5. Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les communautés culturelles au sein du réseau

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX PRENNE LES MOYENS NECESSAIRES POUR CONTRECARRER LES PRATIQUES DE DISCRIMINATION SYSTEMIQUE DANS SON PROPRE RESEAU DE SERVICES DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX ET IMPLANTE UN PROGRAMME D'ACCES A L'EGALITE EN EMPLOI POUR LES COMMUNAUTES CULTURELLES DANS LE RESEAU.

OBJECTIFS:

- Réaliser une évaluation systématique de l'importance et des mécanismes de discrimination systémique pouvant exister dans le réseau vis-à-vis des communautés culturelles.

- Implanter des mécanismes permettant de corriger rapidement la situation.

- Accélérer le processus d'intégration de personnel issu des communautés culturelles dans le réseau.

- Assurer une participation équitable et l'égalité en emploi aux communautés culturelles actuellement victimes de discrimination.

- Assurer l'accessibilité des services du réseau en modifiant rapidement l'image d'une structure homogène peu sensible aux besoins des communautés culturelles.

- Accélérer le processus d'adaptation du réseau aux réalités démographiques récentes du Québec.

MODALITES:

. Intégrer au programme d'accès à l'égalité en emploi pour les employés du réseau, lancé par le ministère de la Santé et des Services sociaux en mars 1987, une priorité pour les communautés culturelles.

. Inclure une obligation contractuelle d'embauche du personnel issu des communautés culturelles aux contrats de services du ministère avec le secteur privé.

6. Programme de sensibilisation

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX, EN COLLABORATION AVEC LE MINISTERE DES COMMUNAUTES CULTURELLES ET DE L'IMMIGRATION ET LES ORGANISMES NON-GOUVERNEMENTAUX (O.N.G.), IMPLANTE UN PROGRAMME PERMANENT DE SENSIBILISATION AUX RAPPORTS INTERCULTURELS POUR:

. le personnel du ministère, des C.R.S.S.S., des établissements du réseau;

. les directions générales et les cadres administratifs;

. les membres des conseils d'administration;

. les conseils ou comités de bénéficiaires.

OBJECTIFS:

- Favoriser l'évolution des mentalités et des perceptions à l'égard des membres des communautés culturelles.

- Faire connaître les communautés culturelles, leurs cultures, leurs valeurs et leurs problèmes particuliers.

- Aider le personnel du réseau à être à l'aise avec les bénéficiaires des diverses cultures et à établir une communication véritable malgré les barrières culturelles.

- Aider le personnel du réseau à établir des rapports interculturels positifs, libres de préjugés et respectueux des différences.

MODALITES:

Cette sensibilisation aux besoins des communautés culturelles pourrait s'appuyer sur un service de coordination centralisé disposant de professionnels consultants chargés de former et d'aider le personnel des établissements à répondre aux besoins particuliers des communautés culturelles en tenant compte des diverses problématiques rencontrées.

Etant donné l'importance de la tâche à accomplir, nous suggérons que le ministère offre prioritairement ces programmes de sensibilisation aux réalités interculturelles au personnel des urgences, au personnel d'accueil et aux intervenants qui ont un contact direct fréquent avec des membres des communautés culturelles dans les divers établissements du réseau.

7. Programme de formation de base

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX EXIGE QUE LES PROGRAMMES DE FORMATION EN SCIENCES DE LA SANTE ET EN SCIENCES SOCIALES COMPORTENT OBLIGATOIREMENT UNE FORMATION EN INTERVENTION AUPRES DES GROUPES ETHNIQUES ET PREPARENT LES PROFESSIONNELS A INTERVENIR EFFICACEMENT AUPRES DE CES COMMUNAUTES CULTURELLES.

OBJECTIFS:

- Assurer la formation d'une relève du personnel du réseau ayant la compétence pour établir des rapports interculturels satisfaisants et pour intervenir en tenant compte de la dimension culturelle.

MODALITES:

. Intégrer aux programmes de formation des professionnels de la santé et des sciences sociales:

  . un objectif d'éducation interculturelle
  . des cours sur l'influence de l'immigration dans l'évolution de la société
  . une formation personnelle des futurs professionnels pour développer leurs capacités d'intervenir en intégrant une approche culturelle.

Pour ce faire, le M.S.S.S. doit définir le profil de la formation désirée et le soumettre aux diverses instances concernées par la formation de base, soit le M.E.Q., les universités, les Cégeps, les corporations professionnelles, etc.

8. Programme de recrutement et de formation de personnel compétent pour répondre aux besoins des communautés culturelles dans le réseau

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DEVELOPPE UN PROGRAMME D'EMBAUCHE VISANT LE RECRUTEMENT D'UN PERSONNEL PROFESSIONNEL DANS LES DOMAINES SOCIAL ET MEDICAL AYANT LES COMPETENCES REQUISES POUR COMMUNIQUER ET INTERVENIR AUPRES DES COMMUNAUTES CULTURELLES LA OÙ LES BESOINS EXISTENT.

OBJECTIFS:

- Assurer l'intégration immédiate, dans le réseau, de ressources humaines supplémentaires capables d'intervenir dans leur langue d'origine auprès de membres des diverses communautés culturelles, en particulier les agents d'accueil et de liaison embauchés dans le cadre du programme de jumelage CLSC-ONG géré par le M.C.C.I.

- Assurer la formation de professionnels compétents issus des communautés culturelles.

- Assurer l'intégration dans le réseau des personnes issues de communautés culturelles ayant une expérience communautaire ou professionnelle pertinente et les compétences nécessaires pour agir comme professionnel, comme interprète culturel, comme conseiller, comme agent de liaison ou comme travailleur communautaire ou autre.

MODALITES:

. Prise en charge par le ministère de la Santé et des Services sociaux des services assurés jusqu'à présent sur une base temporaire par le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration dans le cadre de son programme de jumelage CLSC-ONG (Programme d'accessibilité des communautés culturelles aux services sociaux et de santé);

. lorsque justifié et justifiable, d'exiger certaines compétences dans la définition de certains postes et certaines tâches visant à rejoindre plus précisément, mais non uniquement, certaines clientèles issues des communautés culturelles;

- création par le ministère de la Santé et des Services sociaux d'un programme de bourse pour les nouveaux arrivants et les jeunes de la deuxième génération de certaines communautés-cibles en voie de formation professionnelle en sciences sociales ou en sciences de la santé;

- ouverture de postes réservés au recrutement de membres des communautés culturelles possédant une expérience communautaire dans le domaine social ou médical à condition que ces derniers s'engagent à acquérir une formation appropriée afin d'obtenir le diplôme normalement requis pour ces postes;

- en collaboration avec les universités et les Cégeps, création d'un programme de formation en cours d'emploi et de reconnaissance des acquis pour les nouveaux arrivants désirant travailler dans le secteur social ou dans le secteur de la santé;

- offre de programmes de perfectionnement des professionnels de la santé dans des domaines tels que la santé des immigrants, la santé des réfugiés torturés, les maladies tropicales, l'approche culturelles en santé mentale ou tout autre domaine jugé utile;

- ouverture de postes de conseiller-interprète culturel;

- reconnaissance des tâches de traduction et de conseils effectuées par certains membres du personnel étant donné leur compétence dans ces domaines et mise en place de programmes de perfectionnement obligatoires pour le personnel effectuant même occasionnellement ces tâches;

- réalisation et mise à jour annuelle d'une banque de ressources professionnelles, médicales et sociales, pour permettre le recrutement rapide de personnel compétent pour intervenir dans la langue du client et selon sa culture;

- production et diffusion auprès des établissements du réseau d'un guide d'application des mesures d'accessibilité aux communautés culturelles les informant, entre autres, des moyens mis à leur disposition pour recruter du personnel compétent.

9. Programme communautaire

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX ENTREPRENNE LES DEMARCHES NECESSAIRES POUR L'ELABORATION ET LA MISE EN APPLICATION D'UN PROGRAMME DE SUBVENTION ET DE CONTRAT DE SERVICE DESTINE A APPUYER L'ACTION DES O.N.G. DES COMMUNAUTES CULTURELLES QUI ADMINISTRENT ET QUI DELIVRENT DES SERVICES SOCIO-SANITAIRES COMPLEMENTAIRES OU ALTERNATIFS AUX COMMUNAUTES CULTURELLES.

OBJECTIFS:

- Clarifier les responsabilités des divers partenaires concernés par les services de santé et les services sociaux aux communautés culturelles.

- Définir une politique de financement cohérente pour les diverses activités réalisées par les O.N.G.

- Etablir des mécanismes formels de concertation et de coordination entre le ministère, les O.N.G. et les établissements.

- Assurer que les ressources publiques et communautaires disponibles soient connues et utilisées au mieux de part et d'autre afin d'améliorer la qualité générale des services.

MODALITES:

En conséquence, plusieurs formes de mesures devront être examinées pour trouver les mécanismes de fonctionnement les plus pertinents et les plus efficaces entre les O.N.G., le Ministère et les divers établissements du réseau. Divers types de contrats de services devraient être envisagés pour financer les diverses activités confiées aux O.N.G. concernant:

. la sensibilisation du personnel;
. l'out-reach et l'information aux communautés culturelles;
. le développement de services de maintien à domicile pour les personnes âgées et les personnes handicapées;
. une intervention plus communautaire auprès de certains groupes-cibles prioritaires;

. des services de traduction ou d'interprètes culturels;
. un travail communautaire auprès de certains groupes de jeunes;
. toutes autres tâches jugées utiles auxquelles les O.N.G. peuvent contribuer.

Ces modalités de collaboration devraient permettre d'assurer la continuité des services communautaires de qualité et la diffusion permanente de l'information aux intervenants du réseau sur les ressources communautaires et bénévoles disponibles.

10. Programme de promotion de la recherche sociale

RECOMMANDATION:

QUE LE MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX RESERVE UN BUDGET POUR LA PROMOTION DE LA RECHERCHE SOCIALE CONCERNANT LES COMMUNAUTES CULTURELLES.

OBJECTIFS:

- Assurer une meilleure connaissance des besoins sanitaires et sociaux des communautés culturelles.

- Réaliser un inventaire des réalisations dans le réseau et hors réseau pour les communautés culturelles.

- Faire l'évaluation des progrès accomplis pour améliorer l'accessibilité des services aux communautés culturelles.

MODALITE:

. Demander que les recherches subventionnées par le Conseil de la recherche sociale tiennent compte de la dimension ethno-linguistique autant que possible.

11. Programme d'adaptation des services

RECOMMANDATION:

QUE LE M.S.S.S. S'ASSURE QUE CHAQUE ETABLISSEMENT DU RESEAU A PRIS LES MESURES ADEQUATES POUR ADAPTER L'ORGANISATION DE SES RESSOURCES AUX REALITES PARTICULIERES DES COMMUNAUTES CULTURELLES ET QUE, DANS LES CAS OÙ CES MESURES NE SUFFISENT PAS POUR ASSURER UNE ACCESSIBILITE ADEQUATE AUX COMMUNAUTES CULTURELLES, IL S'ASSURE QUE DES SERVICES PARTICULIERS SOIENT DEVELOPPES.

OBJECTIFS:

- Assurer dans chacun des établissements du réseau l'adaptation nécessaire pour rendre accessibles les services aux communautés culturelles.

- Coordonner l'implantation systématique des mesures appropriées pour adapter les différents services en fonction des besoins particuliers des communautés culturelles.

- Intégrer à la gestion et à l'organisation du réseau une obligation d'adapter systématiquement les services en tenant compte des besoins particuliers des communautés culturelles.

MODALITES:

Le M.S.S.S. peut confier au Conseil régional le mandat d'assurer, en collaboration avec les établissements, la coordination dans sa région des actions pour organiser les ressources des établissements du réseau en tenant compte des besoins particuliers des communautés culturelles.

. Evaluation des besoins des communautés culturelles.

. Définition de plans d'action pour chaque établissement et pour l'ensemble.

. Suivi de l'implantation des plans d'action.